



大会

Distr.: General
17 January 2011
Chinese
Original: English

联合国国际贸易法委员会
第四十四届会议
2011年6月27日至7月15日，维也纳

第三工作组（网上争议解决）第二十二届会议工作报告
（2010年12月13日至17日，维也纳）

目录

	段次	页次
一. 导言	1-5	2
二. 会议安排	6-11	3
三. 审议情况和决定	12	4
四. 制定跨国界电子商务交易网上争议解决的法律标准	13-114	4
A. 一般性评论	14-23	4
B. 网上争议解决各种模式和系统范例（A/CN.9/WG.III/WP.105， 第 5-10 段）	24-30	5
C. 网上争议解决的标准（A/CN.9/WG.III/WP.105，第 11-18 段）	31-34	6
D. 可能审议的问题（A/CN.9/WG.III/WP.105，第 19-90 段）	35-114	7
五. 今后的工作	115-117	17



一. 导言

1. 委员会第三十三届会议（2000年6月12日至7月7日，纽约）就将网上争议解决列入其今后工作方案的建议初步交换了看法。¹委员会第三十四届会议²（2001年6月25日至7月13日，维也纳）和第三十五届会议³（2002年6月17日至28日，纽约）决定，今后关于电子商务的工作将包括对网上争议解决问题的进一步研究，第二工作组（仲裁和调解）将与第四工作组（电子商务）就今后在该领域可能进行的工作展开合作。委员会第三十九届会议（2006年6月19日至7月7日，纽约）至第四十一届会议（2008年6月16日至7月3日，纽约）注意到关于网上争议解决问题应当仍然作为未来工作的一个项目的建议。⁴
2. 委员会第四十二届会议（2009年6月29日至7月17日，维也纳）听取了一项建议，即应就今后在跨界电子商务交易网上争议解决这一专题上可能开展的工作编拟一份研究报告，以述及可通过网上争议解决加以解决各类电子商务争议、起草网上争议解决程序性规则的适当性、维持网上争议解决合格机构单一数据库的可能性或可取性，以及根据相关国际公约通过网上争议解决程序所作裁决的强制执行问题。⁵
3. 委员会第四十三届会议（2010年6月21日至7月9日，纽约）收到了秘书处关于网上争议解决问题的说明，其中概述了由秘书处、佩思国际商业法研究所和宾州迪金森法学院联合组办的一场专题讨论会的讨论情况（A/CN.9/706）。⁶委员会还收到了 A/CN.9/710 号文件中转载的国际商业法研究所提交的关于支助贸易法委员会在网上解决争议方面今后可能开展的工作的说明。
4. 委员会该届会议经讨论后一致认为应设立一个工作组，在与跨界电子商务交易，包括企业对企业以及企业对消费者交易有关的网上争议解决领域开展工作。⁷还一致认为，所要制定的法律标准的形式应在对该专题作进一步讨论之后再决定。
5. 委员会对工作组当前工作情况所作审议的相关历史参考资料的详细汇编见 A/CN.9/WG.II/WP.104 号文件第 5 至 11 段。

¹ 《大会正式记录，第五十五届会议，补编第 17 号》（A/55/17），第 385 段。

² 同上，《第五十六届会议，补编第 17 号》（A/56/17），第 287 和 311 段。

³ 同上，《第五十七届会议，补编第 17 号》（A/57/17），第 180 和 205 段。

⁴ 同上，《第六十一届会议，补编第 17 号》（A/61/17），第 183 段和第 186-187 段；《第六十二届会议，补编第 17 号》（A/62/17（Part I）），第 177 段；和《第六十三届会议，补编第 17 号》（A/63/17），第 316 段。

⁵ 同上，《第六十四届会议，补编第 17 号》（A/64/17），第 338 段和 A/CN.9/681/Add.2，第 4 段。

⁶ 该专题讨论会的标题为“重新审议网上争议解决与全球电子商务：力争为 21 世纪的交易商（消费者和商家）形成一个务实公平的补偿制度”，2010 年 3 月 29 日和 30 日在维也纳举行。

⁷ 《大会正式记录，第六十五届会议，补编第 17 号》（A/65/17），第 257 段。

二. 会议安排

6. 第三工作组（网上争议解决）由委员会所有成员国组成，工作组于 2010 年 12 月 13 日至 17 日在维也纳举行了第二十二届会议。工作组下列成员国派代表出席了会议：阿根廷、奥地利、白俄罗斯、多民族玻利维亚国、加拿大、中国、哥伦比亚、捷克共和国、埃及、萨尔瓦多、法国、德国、洪都拉斯、印度、伊朗伊斯兰共和国、以色列、意大利、日本、墨西哥、尼日利亚、菲律宾、大韩民国、俄罗斯联邦、西班牙、泰国、土耳其、乌克兰、美利坚合众国、委内瑞拉玻利瓦尔共和国。

7. 下列国家派观察员出席了会议：厄瓜多尔、印度尼西亚、巴拿马、斯洛伐克、斯洛文尼亚、苏丹、也门。

8. 下列国际组织也派观察员出席了本届会议：

(a) 受邀请的政府间组织：欧盟委员会；

(b) 受邀请的国际非政府组织：美国律师协会、美国国家标准协会、亚洲域名争议解决中心、美洲国际私法协会、商业软件联盟、国际法律教育中心、公法研究中心、欧洲律师与法律协会理事会、欧洲法律研究所、商业法研究所（宾州迪金森法学院）、法律与技术研究所（马萨里克大学）、互联网律师协会、马德里仲裁法院、佩思国际商业法研究所、瑞士仲裁协会。

9. 工作组选举了下列主席团成员：

主席：Soo-geun OH 先生（大韩民国）

报告员：Tunde BUSARI 先生（尼日利亚）

10. 工作组收到了下列文件：

(a) 临时议程说明（A/CN.9/WG.III/WP.104）；

(b) 秘书处关于跨国界电子商务交易网上争议解决的说明（A/CN.9/WG.III/WP.105）。

11. 工作组通过了下列议程：

1. 会议开幕。
2. 选举主席团成员。
3. 通过议程。
4. 审议制定跨国界电子商务交易网上争议解决的法律标准。
5. 其他事项。
6. 通过报告。

三. 审议情况和决定

12. 工作组以 A/CN.9/WG.III/WP.105 号文件为基础，讨论了制定跨国界电子商务交易网上争议解决的法律标准的问题。工作组关于这些议题的审议情况和决定见下文第四节。

四. 制定跨国界电子商务交易网上争议解决的法律标准

13. 工作组以 A/CN.9/WG.III/WP.105 号文件和其中提及的其他文件为基础，讨论了网上争议解决（网上解决）的法律标准。

A. 一般性评论

14. 工作组回顾了委员会的授权，即有关该专题的工作应将重点放在与跨国界电子商务交易有关的网上解决上，其中包括企业对企业交易和企业对消费者交易。⁸

15. 会上问及网上解决工作与关于仲裁和调解的第二工作组的工作有何关系，针对这一问题，解释说第三工作组进行的工作与第二工作组目前进行的任何工作没有任何重叠之处，后者目前正在研究投资者与国家之间仲裁透明度问题，预计在此之后还将审议国际商事仲裁领域的问题。会上表示，网上解决提出的是一些单独的问题，特别是有些问题涉及是否有必要快速解决主要由通过电子通信方式进行的交易产生的数量大、价值低的争议，为此原因，委员会认为应当委托一个单独的工作组处理网上解决这个主题。

16. 普遍认为缺乏商定的网上解决国际标准，需要切合实际地处理许多低值交易包括企业对企业交易和企业对消费者交易所产生的争议，这种争议在全世界大量发生，需要迅速、有效和低成本的争议解决对策。在这方面，许多代表团指出传统争议解决机制包括通过法院提起诉讼不适合处理这类争议，与交易价值相比成本太高，耗时过多。还认为鉴于缺乏条约就企业对消费者交易中裁决的跨国界执行作出规定，跨国界执行如果不是不可能的话，也是非常困难的。

17. 普遍认为，工作组考虑的任何标准都应当酌情与贸易法委员会在仲裁、调解和电子商务方面的现行标准相一致。

18. 据指出，各国有关电子商务和网上解决的知识和经验水平有很大差异，这项工作应考虑到这一情况。还建议工作组有关网上解决的建议必须有灵活性，以适应各国的不同环境，其中包括：文化和经济发展水平差异；以及“低值”交易的含义可能在各国有所不同这一事实。

⁸ 同上。

19. 还指出，消费者保护是一项重要的公共政策考虑，该领域的立法具有很强的针对性，往往针对特定的国家，应当注意任何网上解决办法不在国家一级减损消费者权利。工作组回顾了委员会在这方面的决定。⁹

20. 认为将要产生的工作成果的形式（不管是示范法、一套规则、准则还是其他）可在以后阶段即与网上解决有关的实质问题解决之后再处理。

21. 在不影响上述意见的情况下，建议也许可以考虑编拟四种文书：遵守适当程序要求的快轨程序规则、网上解决机构¹⁰的资格认定标准、解决跨国界争议的实质性原则，以及跨国界执行机制。

22. 提到的困难包括不同国家之间的语文差异，以及网上解决机构在程序中能够使用自己的语言进行有效交流的必要性。一个代表团指出，正在制定一种新的通信标准，即电子商务索赔处理交换标准，它将便利消费者提交案件以及当事方随后在多语文环境中进行对话。

23. 提出的其他问题包括：全球网上解决系统的经费从何而来（以及事实上各国是否愿意为其提供经费）；在执行方面和仲裁协议的有效性方面，《关于承认和执行外国仲裁裁决的纽约公约》（《纽约公约》）¹¹是否适合和适用于导致仲裁裁决的网上解决案件，因为这些案件处理的是涉及消费者的争议。提到在《纽约公约》下的条约义务。

B. 网上争议解决各种模式和系统范例（A/CN.9/WG.III/WP.105，第 5-10 段）

24. 工作组注意到 A/CN.9/WG.III/WP.105 号文件中提供的范例。几个代表团介绍了国家和区域网上解决模式及其特点。解释说 ICA-Net 是亚洲区域的一种区域投诉处理机制，圆满地解决了企业对消费者低值交易。一些国家还提到 eConsumer.gov 和 ECC-Net，其中都载有网上解决机构名单。还概要介绍了国家一级采用的其他网上解决模式，认为这些办法是良好的范例。一些国家授权地方法官参与低值争议的调解工作，据称这样做往往促使案件不经法院即得到解决。

25. 会上介绍了一种包括若干步骤的调解模式：当事一方进入互联网网页办理登记；然后提供个人数据并描述争议情形，所有这些信息都加密；网上解决机构在五个工作日内电邮通知该当事方程序的下一个步骤；然后有一天通过网上解决平台进行审理，采取的形式是当事各方之间以及当事一方与调解人之间的虚拟会议；程序结果不具有约束力。据说这种程序的一个最大好处是十分便于当事各方使用这一程序。

26. 会上介绍（也在 A/CN.9/WG.III/WP.105 号文件第 10 段中提及）的另一种模式是美国仲裁协会的国际分支——国际争议解决中心——采取的模式，该中心

⁹ 《大会正式记录，第六十五届会议，补编第 17 号》（A/65/17），第 256 段。

¹⁰ “网上解决机构”系指管理程序并提供网上解决平台使当事各方使用自己选择的解决办法解决争议的中间人。见 A/CN.9/WG.III/WP.105，第 21 段。

¹¹ 联合国出版物，《条约汇编》，第 330 卷，第 4735 号。

设立了一个制造商/供应商网上解决试点项目。案件使用美国仲裁协会的提交投诉网上平台 WebFile 启动。被申请人有 12 天的时间作出答复并提出任何反请求，申请人还有 12 天的时间对此作出答复。然后进行在线谈判，期限 12 天。达不成和解的就进入仲裁阶段，指定一名技术专家（此人不是律师）担任仲裁员，仲裁员于是根据所提交的文件审案并作出裁决，时间不能超过任命后 30 天。

27. 还指出一些国家所谓的“信用卡退款”在解决争议方面具有较高的成功率，即在消费者提出投诉的情况下，信用卡公司可将购货款退还使用信用卡完成交易的消费者。不过指出这种制度在相关立法没有规定信用卡公司对持卡人的必要义务的法域或在使用信用卡以外方式付款（例如电子转账、借记卡、支票）的情况下是行不通的。还指出根据研究，世界范围内信用卡的使用在下降，而移动支付的使用则迅速增加。

28. 经过讨论，指出可以认为网上解决程序分为几个阶段：谈判阶段、调解阶段和仲裁阶段。

29. 几个代表团指出网上解决中投诉处理机制和信誉标记的意义。指出投诉处理、谈判和调解都是友好解决争议的方法，已证明非常有效。还指出工作组可从即使是高度专业化的网上解决模式中吸取有益的经验教训，如处理互联网域名争议的系统。除 A/CN.9/WG.III/WP.105 号文件第 5 段中提及的 Better Business Bureau (BBB) 和 Euro-Label 之外，会上还建议考虑另一种广为人知的信誉标记 TRUSTe 的经验。

30. 一些代表团强调务必重视网上解决的谈判阶段和调解阶段，事实已经证明，大多数案件在进入仲裁阶段或提交法院之前都能够在谈判和调解阶段成功解决。提到的一个例子就是 eBay 的投诉处理机制，该机制每年处理千百万起案件，未得到解决的案件只占很小比例。为此还提到《电子消费者争议解决规则》，据说该规则便利了买家与卖家之间的谈判，在没有调解人介入的情况下，成功率为 70%，一旦有调解人介入，成功率达到 95%，剩下来只有很小比例的案件付诸仲裁。会上一致认为，仲裁是网上解决程序的一个必要补充部分（没有仲裁，前面几个阶段未解决的案件就无法得到最终解决），但几个代表团敦促，在任何网上解决中，多数争议需要在付诸仲裁之前就得到解决，以便仲裁仅出现在少部分其他方式无法解决的案件中。

C. 网上争议解决的标准（A/CN.9/WG.III/WP.105，第 11-18 段）

1. 现行标准（A/CN.9/WG.III/WP.105，第 11-16 段）

31. 工作组注意到在跨国界网上解决方面并没有公认的法律标准。

32. 会上提出了另一些案文，认为这些案文提到工作组可以考虑的网上解决的核心原则：美国律师协会电子商务以及非诉讼争议解决专门工作队的网上争议

解决服务机构推荐最佳做法；¹² 美国律师协会电子商务以及非诉讼争议解决专门工作队的最后报告和建议——涉及电子商务争议；¹³ 消费者国际与电子社会问题全球商务对话之间达成的非诉讼争议解决准则协议（“电子社会问题全球商务对话与消费者国际之间的协议”）；¹⁴ 国际商会——网上解决争议，2003 年企业对消费者和消费者对消费者交易网上争议解决（网上解决）最佳做法；¹⁵ 1998 年 3 月 30 日欧盟委员会关于消费者争议庭外解决负责机构适用原则的第 98/257/EC 号建议；¹⁶ 2001 年 4 月 4 日关于介入消费者争议合意解决的庭外机构的原则（未在第 98/257/EC 号建议中包括）的欧盟委员会建议。¹⁷

33. 会上还请委员会注意 2009 年 11 月 5 日在德国慕尼黑举行的电子社会问题全球商务对话第 11 次年度峰会以及 2010 年 11 月 2 日至 3 日在加拿大温哥华举行的 2010 年网上解决与消费者问题专题讨论会的审议情况。¹⁸

2. 正在审议的标准 (A/CN.9/WG.III/WP.105, 第 17-18 段)

34. 还提到向美洲国家组织（美洲组织）提出的建议，以便为工作组今后的审议工作提供信息和帮助。在这方面，一个代表团要求将美洲组织框架内提出的消费者保护和法律选择公约草案纳入供工作组参考的材料中。一些代表团认为，区域文书被认为在国际谈判中没有相关性。还指出“蓝色按钮”概念（A/CN.9/WG.III/WP.105 号文件第 18 段）本身并非一种网上解决建议，尽管它是有利于制定适用于网上解决的法律标准的辅助工具。

D. 可能审议的问题 (A/CN.9/WG.III/WP.105, 第 19-90 段)

1. 定义 (A/CN.9/WG.III/WP.105, 第 19-23 段)

35. 一些代表团认为 A/CN.9/WG.III/WP.105 号文件第 20 段所载网上解决的定义过于宽泛，建议网上解决应限于案件的程序方面在网上进行的情况。

36. 还指出如果当前工作所产生的任何标准不具有约束性，那么一个宽泛的定义将是适当的，因为当事各方可以选择是否采用。

37. 还提出其他几项建议：“全部或部分在网上进行”一语含糊不清，因为“部分”一词需要加以界定；该定义应侧重于技术使之成为可能的自动化和流线化程序，并强调所解决争议的跨国界性；该定义应将网上解决与使用信息和通信技术的传统争议解决方式区分开来；应考虑到传统司法系统也使用信息和通信

¹² www.abanet.org/dispute/documents/BestPracticesFinal102802.pdf.

¹³ www.abanet.org/dispute/documents/FinalReport102802.pdf.

¹⁴ www.gbd-e.org/pubs/ADR_Guideline.pdf.

¹⁵ www.iccwbo.org/uploadedFiles/ICC/policy/e-business/pages/ResolvingDisputesOnline.pdf.

¹⁶ COM (1998) 198 final — Official Journal L 115 of 17.4.1998.

¹⁷ COM (2001) 161 — Official Journal L 109 of 19.4.2001.

¹⁸ www.odrandconsumers2010.org/.

技术；一个宽泛的定义应涵盖非网上产生的案件以及网上交易所产生的案件的解决。

38. 广泛的共识是任何定义都应当足够开放，不要将今后可能出现的相关技术发展排除在外，并应维护技术中立原则。

39. 提出了一系列问题，据认为这些问题有助于收集下列事项的信息，澄清网上解决的各项标准：所处理的争议类别；当事各方；案件属国内案件还是跨国界案件；所涉及的价值；由哪个中立方（如有的话）促进解决以及收费还是免费；当事各方如何求助于中立方，以及中立方如何处理争议；最终结果（共识或裁决）；未取得圆满结果的后果。

40. 广泛同意有关网上解决定义的审议推迟到讨论的后一阶段可能更加有益，届时这一概念的各个组成部分已经得到更为充分的阐述。

2. 工作范围（A/CN.9/WG.III/WP.105，第 24-27 段）

41. 各代表团注意到委员会赋予工作组的任务授权。¹⁹ 还建议任何标准也应当适用于非商业私人当事方之间的消费者对消费者交易。注意到在委员会第四十三届会议上，各国一致认为传统司法机制不适合数量大、价值低的由跨国界电子商务交易产生的争议，因此请本工作组制订解决争议的适当模式。

42. 几个代表团重申不干预各国消费者保护法下消费者权利的重要性（其中一个原因是鼓励形成消费者信任网上解决的氛围），处理各国消费者保护法统一问题不属于工作组的工作范围。几个代表团认为，目前工作的目标是制定解决涉及企业对企业和企业对消费者交易的跨国界争议的单独的全球制度。这些代表团认为，对于数量大、价值低的跨国界交易，消费者不可能行使其拥有的任何权利，因为与其购货价值相比这样做的成本令人望而却步，而且，无论如何，执行裁决如果不是不可能的话，也是非常困难的。会上指出，目前在多数跨国界消费者交易中，消费者实际上没有任何权利，因此制订网上解决标准可能收到创设这类权利的效果。

43. 指出在使用“友好”解决办法的情况下，如投诉处理、谈判和调解，当事各方可自由地同意任何解决办法，这样，他们在消费者保护法下的权利将不受危害。一些代表团认为，仲裁则不然，在仲裁情况下，需要一个标准来维护消费者法律中的保护措施，这就提出了一个更大的问题，即网上解决仲裁中适用什么法律。在这方面，询问工作组可否制订比《纽约公约》所提供机制更简单的执行机制，因为所涉交易价值低且需快速解决。还建议网上解决标准可以体现消费者保护法的“核心原则”。

44. 提出的另一个建议是，可以允许消费者在根据仲裁协议条款进行仲裁和依赖本国消费者保护法之间作出选择，这种选择可能会行之有效，同时又不损害适用法下消费者的权利。

¹⁹ 《大会正式记录，第六十五届会议，补编第 17 段》（A/65/17），第 257 段。

45. 对此指出，在欧洲联盟，《罗马一号条例》²⁰可能使这种选择变得无效，因为该条例规定消费者法域的法律为适用法；这样，在考虑这种选择时必须考虑到法律冲突因素。会上认为，类似“蓝色按钮”建议的选择也许值得探讨，看其能否作为适用法问题的解决办法，因为适用法多种多样可能妨碍电子商务的发展。在这方面，指出《罗马一号条例》规定的限制使得做小生意的卖方不愿意在欧洲进行跨国界销售，而“蓝色按钮”旨在使消费者能够得到更广泛的产品和更低廉的价格。

46. 一些代表团建议网上解决标准不妨规定网上解决机构向执法当局报告商家可疑的欺诈行为或其他不法行为，正如电子社会问题全球商务对话与消费者国际的协议所建议的那样。

47. 一项避免所提及障碍的建议是，可将网上解决的应用局限于不产生上述争论问题的某些类别争议；事实上这类争议可能占多数。

48. 经过讨论得出的结论是，工作组应将重点放在数量大、价值低的争议的解决上，制订的任何规则可能影响消费者，但不应侵犯他们在消费者保护法下的权利。

3. 身份识别和认证 (A/CN.9/WG.III/WP.105, 第 28-31 段)

49. 讨论强调，交易价值较低，需要快速解决，都表明复杂的身份识别和认证条款 (A/CN.9/WG.III/WP.105, 第 28-31 段) 也许是没有必要的。这方面提及了《贸易法委员会电子商务示范法》(《电子商务示范法》) 第 7(2)(b) 条：身份识别和认证办法应当可靠并且适合使用的目的。会议最后认为，有关这些问题的进一步讨论可以推迟到审议的后一个阶段。

4. 程序的启动 (A/CN.9/WG.III/WP.105, 第 32-36 段)

50. 几个代表团支持下述想法：应当特别提醒注意任何争议解决协议 (A/CN.9/WG.III/WP.105 第 35 段)，十分清楚地向消费者表明其要承担的义务以及所作出的任何法律选择的影响 (特别是如果所选择的法律不是消费者本人所在法域的法律的话)；此种协议应当与合同主要条款分开，以便更好地引起消费者对该协议的注意。

51. 一种观点是，一旦启动调解程序，当事各方应可自由决定是否同意将这一程序转换为仲裁，不过有与会者就此指出，调解不成而当事各方还希望继续付诸仲裁的情形并不多见。

52. 一个代表团指出，一些国内消费者保护法都规定消费者不受争议产生前达成的仲裁协议的约束。工作组的理解是，绝大多数国内消费者保护法都允许消费者在争议产生前达成仲裁协议。

²⁰ 欧洲议会和理事会 2008 年 6 月 17 日关于合同义务适用法律的第 593/2008 号欧洲理事会条例 (《罗马一号》)。

53. 会上提出的一种办法是，商家应当自订立仲裁协议之时起就受仲裁协议的约束，但消费者可以选择是否只在争议产生之后受仲裁协议的约束。另一个办法是，争议双方可以“选择适用”一项仲裁协议，以此明确在哪个阶段方能适用仲裁协议。据指出一些国家要求，关于企业对消费者交易中仲裁及其后果的明确和适当的通知（包括仲裁属于强制性还是可选性的说明）和（或）争议前关于仲裁的协议应载于一份单独的文书中，以确保消费者作出知情选择。

54. 有看法认为保护消费者机构或许可以协助或代表消费者进入争议解决程序，特别是帮助那些在利用网上解决方面没有经验的消费者。

55. 会上达成广泛共识，认为应当着眼于制定简单易行、便于使用的通用规则，这些规则应反映所涉索赔的低价值以及对快速程序的需要，而且要重视调解，因为大多数案件都是这个阶段解决的。

56. 有与会者提出，程序启动之时的联系方式和程序期间的联系方式应当恪守技术中立原则。

57. 工作组还了解了其他机构在这一领域开展的可能有助于工作组进一步审议的工作，其中包括：东南亚国家联盟（东盟）消费者保护协调委员会技术会议2007年的报告，其中涉及跨国界补救机制问题，包括程序的启动。

5. 提交投诉、申请书和答辩书、证据（A/CN.9/WG.III/WP.105，第 37-42 段）

58. 就提交投诉、申请书和答辩书和证据发表了一些意见，其中包括：任何规则都不应排除使用今后可能发展起来的技术或争议解决方法；提交文件和证据的时间期限要短，确保程序快捷；一个选择办法或许是沿袭知识产权组织电子审案便利设施的做法，该设施旨在加快程序的进行。（这一设施允许涉案各方以电子方式向一个网上备审案件目录表提交函件。一有函件提交，当事各方即可收到电子邮件通知，而且有机会随时查看、搜索该目录表。）

59. 关于证据的可采性，会上指出，有些法域的法律规定电子形式的证据不被采纳，制定法律标准时应当注意这一点。

60. 会上还提到网上解决机构为确保当事各方在程序期间适当、及时交换文件而可能承担的赔偿责任问题。

6. 调解人或仲裁庭成员的人数和任命（A/CN.9/WG.III/WP.105，第 43-45 段）

61. 这方面有与会者提出针对当事各方无法约定独任仲裁员陷入僵局的情形制定一项规则。由此产生的问题是，谁将在此种情况下作出任命；可能的答案包括依赖消费者保护机构，或者借助网上解决机构所保持的名单（该机构可以公开也可以不公开这一名单）。总而言之，一致认为最主要的问题是确保仲裁员的公正性和专业性。

62. 考虑到争议所涉价值较低和需要快速程序，普遍同意一个规则，即当事各方没有其他约定即应当指定独任仲裁员。

63. 一个共识是，调解人或仲裁庭成员（“中立者”）不一定是律师，但他们需要拥有处理有关争议所必需的相关专业经验以及争议解决能力。

64. 还有，出于速度方面的考虑，一些代表团赞成中立者应由网上解决机构指定这一规则。在这方面，指出应当注意确保网上解决机构在履行该职责时做到透明和公平。

65. 强调需要一种中立者资格审查制度。建议分为两个阶段：首先是初步资格审查阶段，重点审查技术经验和解决争议的经验；其次是定期审查，需要由网上解决使用者提供反馈意见，以确保中立者继续有资格履行相应职责并公平履行这些职责。提及国际调解院的独立标准委员会，该委员会制订了中立者国际认证制度。

7. 调解人和仲裁庭成员的公正和独立（A/CN.9/WG.III/WP.105，第 46-47 段）

66. 就几项基本原则达成广泛共识，即独立、中立和公正是任何仲裁员的必备品质，仲裁程序和网上解决机构业务的透明对于确保使用者信任网上解决至关重要。认为对于网上解决而言尤其如此，在网上解决所涉程序中，当事各方并非面对面会晤。还强调需要要求仲裁员作出可投入时间声明，表明他们有时间，能够及时履行职责，并全程参与整个程序。

67. 认为中立者行为守则非常重要，提到一些现行标准，认为这些标准可以作为这方面的有益参考，其中包括美国律师协会电子商务以及非诉讼解决专门工作队的“网上解决推荐最佳做法”，以及 2004 年《欧洲调解人行为守则》。²¹

68. 一些代表团强调，披露将损害公正的任何关系是一个重要因素，披露付给中立者的报酬以及支付安排的透明度也是如此。

69. 认为网上解决机构的公正同样重要，因为它们可能建议或任命中立者，并可能对程序发挥监督作用。为透明度起见，网上解决机构可能由企业利益集团提供资助被认为是一个重要的披露事项。

70. 指出应当考虑提供机会，使当事各方可以就中立者的任命提出质疑，一种模式提供的机制是在任命通知下达 15 天之内提出质疑（《国际争议解决中心程序》），²²另一种是在 48 小时之内（美洲组织/网上争议解决的建议）。

71. 其他建议包括：应授权网上解决机构替换不履行职责的中立者，某种形式的中立者公正声明应作为任何规则的附件列入。

²¹ http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf.

²² 国际争议解决中心《国际争议解决程序（包括调解和仲裁规则）》，2009 年 6 月 1 日修正和生效的《规则》，2010 年 6 月 1 日修正和生效的《收费表》。

8. 保密以及通信安全方面的问题（A/CN.9/WG.III/WP.105，第 48-50 段）

72. 几个代表团表示支持允许网上解决仲裁裁决完全保密有一些例外，因为仲裁结果披露越来越常见，并且考虑到希望建立一套判例为以后的网上解决当事方和中立者提供指导。提到载有网上解决裁决摘要的数据库的例子，其中包括：《贸易法委员会法规判例法》（《法规判例法》）、体育仲裁院案例以及知识产权组织仲裁和调解中心的互联网名称与数字地址分配机构《统一域名争端解决政策》案例。

73. 一个代表团认为，如果制订的任何规则形式简单，因而可以作出多种解释（以及如果许多中立者可能并非律师），则了解判例非常必要，有利于网上解决案件中适用规则的一致性。

74. 据指出提供仲裁结果的另一个好处是提醒公众注意可能有问题的商业做法和从业人员。在这方面，指出如果商家不执行不利于自身的裁决，公布于众可促使其执行裁决。

75. 认为披露裁决信息也将促进使用网上解决，因为其做法和结果为人所知悉，在这方面，提到互联网名称与数字地址分配机构《统一域名争议解决政策》的例子。还承认公布案件统计数据有利于监测网上解决的使用情况和运作情况。

76. 认为在通常的商事仲裁中，当事各方也可以选择诉讼，与此不同的是，消费者在跨国界低值案件中没有这种选择，因此网上解决将是他们的唯一选择。指出这是仲裁结果应予公布的另一个原因，但须遵守一些代表团提到的保障措施。

77. 关于裁决信息的披露程度，认为在披露案件结果时不披露当事各方的名称和其他身份识别信息以及私人数据，即可保障当事各方的隐私。一个普遍的共识是只要针对个人数据采取当事方希望就保密采取的必要保障措施，以某种形式披露仲裁结果是有益的。

78. 关于调解，普遍同意调解的讨论情况和结果始终属于秘密，认识到调解程序以当事各方达成一致意见为基础。这种保护隐私的做法可能鼓励当事各方选择调解。

79. 提出了一个问题，即何时产生保密义务程度，以及网上解决机构可否披露统计数据，表明某一商家曾多次被诉诸网上解决程序。后者可能是有益的公众信息，但有代表询问这种披露是否违背网上解决机构中立原则。

80. 提出的其他事项包括：可能制定供网上解决机构使用的分类标准以及编写案件摘要以便能够检索判例的标准格式；关于在跨国界谈判或调解中，如何要求当事各方对其收到的信息保守秘密的问题。

81. 保密和透明两者之间的矛盾以及在两者之间达成平衡的必要性被视为一个重要问题。关于制订保密标准，提到国际法协会关于“国际商事仲裁中保密问题”的报告。不过，指出这些标准是针对高价值商事仲裁制定的。

82. 一致认为网上解决机构应当采用较高的数据交换安全标准，以防止未经授权访问数据，不管是为商业目的还是其他目的。在这方面提及 ISO 27001 和 27002，认为也许可以以此为标准。

9. 调解人或仲裁庭成员与当事方之间的通信 (A/CN.9/WG.III/WP.105, 第 51-58 段)

83. 有些代表团表达了这样的看法，即没有必要为了网上解决标准而审议本文件这一节中提出的问题。据指出，每个网上解决机构都有自己的规则，程序公正性将不会因此而受到不利影响。特别是，在网上解决的情况下，可能并不需要关于收发电子通信的技术规则，因为网上解决平台²³将向当事各方及时发送所有相关信息。会上回顾，除非当事人另有约定，否则适用《电子商务示范法》和《电子签名示范法》的原则，因此应当尊重当事人意思自治。

84. 另一种看法是，跨国界网上解决将会大量使用信息通信技术，关于技术问题的共同规程将是有用的。据指出，为了避免界面不同造成的混乱，或许有必要为网上解决平台的消费者和商家设置一个单一门户。

85. 经过讨论，会议一致认为，本节中提出的问题更多地是技术性问题而非法律问题，不必要占用工作组大量时间。认为应当尊重贸易法委员会电子商务各种法规中的基本原则，对通信问题的任何进一步审议都可以在审议工作取得进一步进展后在后一阶段进行。

10. 审理 (A/CN.9/WG.III/WP.105, 第 59-62 段)

86. 会上提出以下几点看法：网上解决的审理记录只需用电子形式保存；任何可能要制订的规则都应在审理问题上保持开放、灵活态度；在其他一些成功的网上解决模式中，如互联网名称与数字地址分配机构《统一域名争议解决政策》，除一小部分特殊案例之外，没有就审理作出规定。

11. 当事方代表和协助 (A/CN.9/WG.III/WP.105, 第 36 段)

87. 总的来说，会议一致认为，当事各方应当有权在网上解决程序中由第三方担任其代表或给予协助。据指出，消费者可能要求国内消费者组织（其人员不一定是律师）或者要求本国的网上解决机构协助其评价网上解决平台并提交案件，包括协助其克服在评价网上解决平台时遇到的任何语言障碍。关于由网上解决机构提供帮助，问及这样做是否有悖于网上解决机构保持中立的必要性。

88. 有与会者提出，应当规定消费者有义务在其得到第三方非正式协助时披露相关情况。有与会者询问网上解决如何处理发现当事一方的代表有利益冲突的

²³ “网上解决平台”系指一个由网上解决机构提供的论坛。网上解决平台可以是一个向公众开放的平台，如互联网网站（开放平台），也可以是限制使用的平台，如内联网或内部电子文档管理系统（封闭平台）。见 A/CN.9/WG.III/WP.105 号文件第 23 段。

情形。回顾网上解决平台应当尽量便于用户使用，因此要将当事各方聘请顾问的需要减至最低程度，因为大多数情况下代理费都与争议所涉价值不成比例。

12. 仲裁地 (A/CN.9/WG.III/WP.105, 第 64-65 段)

89. 普遍认为，仲裁地是 A/CN.9/WG.III/WP.105 号文件第 65 段所列的各种理由的一项极为重要的考虑，但对于何为仲裁地提出了各种不同看法。会上的理解是，基本规则应当是仲裁地由当事各方选择决定。此外，指出没有一个国家的法律禁止当事各方自愿就仲裁地达成协议。但一些代表团告诫，在涉及消费者和大型公司的案件中，议价权是不平等的，因此不能说消费者在这些情况下表示同意是真心实意的。关于当事人约定，会上提出，如果就网上解决确定的任何规则指明了仲裁地，而且如果当事各方选择使用网上解决平台，当事各方即以自愿“选择适用”该网上平台的方式接受了该仲裁地。

90. 如果当事各方没有约定，有些代表团主张以消费者所在法域作为仲裁地，因为这将提供其本国消费者保护法律所给予的保护，而且能够在消费者本国的法院认证任何裁决。另一种看法则倾向于以商家所在法域作为仲裁地，因为这样一来消费者就不必申请在外国法域强制执行本国法域作出的裁决，只要求在下达裁决以及商家及其资产所在的国家法院强制执行裁决即可。

91. 一个代表团提出，如果按照没有当事各方约定情况下的默示规则，由仲裁员来决定仲裁地，所选择的仲裁地很有可能就是仲裁员最熟悉其法律的诉讼地，但这不一定是最适合当事各方的选择。

92. 另有建议提出，所有案件不论在全球何处都适用单一个仲裁地，这样就不会再因管辖权而产生争议，并可确保网上解决法律的统一适用和发展。关于这一点，会上指出，最合适的选择将是仲裁法、法律框架和法院系统最有利于高效处理此种事项的法域。就此提出的一个例子是瑞士洛桑的体育仲裁院。

93. 会上回顾，根据《电子通信公约》第 6 条，信息系统支助设备和技术所在地本身并不能确立合同地，依此类推，也不能根据网上解决机构或其设备所在地来确定仲裁地，因为它们可能同时分布在不同法域。另一种观点认为，仲裁地可以是合同执行地。

94. 有些代表团提出，把侧重点放在商家或消费者所在地是无济于事的，鉴于所提议的网上解决的全球性，涉及多个法域以及需要采用一种适合所涉低价值交易的简单、快捷程序，仲裁地问题的审议要有新思路。所制订的任何新规则都要反映这种方法。为此提出的一项建议是，参照国际投资争议解决中心仲裁采用的办法，去掉任何国内管辖权中的仲裁地概念。

95. 有与会者问及这方面是否适用《纽约公约》，但这一问题的讨论推迟到工作组审议执行问题之后。

96. 总而言之，一致认为有必要在这方面制订简单、易于使用的规则，并为今后继续审议这一问题采取开放态度。

13. 和解协议和程序终止 (A/CN.9/WG.III/WP.105, 第 66-67 段)

97. 指出各国用来执行和解协议的办法有所不同, 包括将这类协议作为合同执行, 或将这类协议作为进而作出可以执行的仲裁裁决的基础。认为工作组应当审议和解协议如何得到最佳执行, 但是任何解决办法都应当注重加快程序。

14. 执行问题 (A/CN.9/WG.III/WP.105, 第 68-75 段)

98. 据指出, 在通过和解处理的案件中, 执行不是大问题, 实际上数量大、价值低的交易案件大都属此类案件, 因此, 讨论侧重于仲裁裁决。普遍的共识是可以假定《纽约公约》将适用于企业对企业和企业对消费者争议网上解决案件中仲裁裁决的执行, 但仅仅依赖该机制还不够。随后讨论集中于可用以更加实用、迅速的方式执行裁决的其他选择。一种选择是重视使用信誉标记, 依赖商家遵守信誉标记下的义务。另一种选择是要求对商家进行认证, 商家将承诺服从针对它们作出的网上解决裁决。在这方面, 指出收集统计数据以表明商家在多大程度上遵守裁决是有益的。最后, 强调有效和及时的网上解决程序将有助于当事各方遵守。

99. 普遍认为, 网上解决仲裁裁决应是终局裁决, 具有约束力, 不得对争议实体提出上诉, 裁决作出后不久即应执行, 有关执行问题的进一步审议应推迟到审议实质和程序性规则问题之后。

100. 秘书处指出, 如果制订通过特定执行机制向当事方提供仲裁裁决的任何网上解决标准, 《纽约公约》第七(1)条将允许采用这种执行机制, 这样, 通过《纽约公约》其他条款予以执行的问题就可以避免。

15. 适用法 (A/CN.9/WG.III/WP.105, 第 76-81 段)

101. 许多代表团支持在考虑到需要高度保护消费者的内容的前提下, 采用公平原则、行为守则、统一通用规则或系列实质性条款的办法, 以此作为裁决案件的基础, 从而避免在解释适用法相关规则时可能出现的复杂问题。在这方面提到电子社会问题全球商务对话与消费者国际之间的协议。据指出, 无论如何, 网上解决处理的绝大多数案件都是可以在合同条款基础上裁决的, 诉诸复杂的法律原则的必要性很小, 因此, 为网上解决制订的任何规则应当简单、快捷和灵活。一些代表团称, 所需要的只是一套适用于就事论事的有限制度的一般法律原则, 这样就可以避免不得不处理适用法和管辖权问题。

102. 提及巴西、阿根廷和巴拉圭向美洲组织第七次美洲国际私法专门会议提出的联合提案。指出应当考虑其中所载的原则, 这些原则称适用法是对消费者最有利的法律。

103. 建议秘书处可根据讨论期间提出的建议, 将关于适用法问题的各种选择提交工作组下次会议, 还应当考虑在完成有关实质性条款的工作之前, 可以采取哪些临时措施。

16. 程序所使用的语言（A/CN.9/WG.II/WP.105，第 82-87 段）

104. 广泛同意程序所使用的语言是网上解决的一个重要问题，这个问题与消费者保护密切相关。强调程序所使用的语言需要为消费者所理解，因为通过电子交易订立合同所要求的理解水平与网上解决程序所要求的水平是不同的。

105. 提出的一种选择是电子交易中合同所使用的语言假定为网上解决程序的语言。另一种选择是让当事各方选择程序所使用的语言。还指出如当事各方未就程序所使用的语言达成一致意见，可以由中立者斟酌决定。

106. 指出在程序所使用的语言非消费者的语言的情况下，网上解决程序应提供一种简单易行的方式，使消费者能够理解程序。此外，指出程序所使用的语言应当事先让消费者知悉。

107. 提出的另一个问题是用来进行自动翻译的技术解决办法的帮助。电子商务索赔处理交换标准（见上文第 22 段）作为一种发展中的解决办法向与会者作了介绍。在这方面，担心这类技术虽然可能有助于语法和文字方面的翻译，但无法按照法律术语和文件的法律性质提供高质量的翻译。在这方面，指出一个翻译成各种语言的法律术语表可能有助于为程序提供便利。

17. 程序的费用和速度（A/CN.9/WG.III/WP.105，第 88-90 段）

108. 广泛同意总体目的应是将费用控制在低水平，以便网上解决能够为使用者负担得起。强调在这方面简便快速的程序和规则是重要因素。据指出，允许非律师担任中立者以及不要求在裁决随附理由等方面在节约费用方面也很重要。

109. 提到需要确保裁决的执行成本不高，因为如果不能依赖裁决，裁决将毫无用处；提出的一个问题是网上解决机构可否协助执行。

110. 就使用费问题提出一些建议，这样一项建议得到很大支持，即用户支付合理的申请费，这种申请费将有助于阻止滥加索赔，但不能高得使消费者无法使用。一些代表团支持这样的概念，即费用可以是索赔价值的某个百分比，可能设定最低费用和上限或限制最高收费。一项建议是如消费者索赔成功，他的受理费将予退还或判给。强调需要事先透明地向使用者公布程序的所有费用。

111. 另一种意见是网上解决机构可以相互竞争业务，这样市场力量可以发挥作用，从而使使用费保持在低水平。建议信誉标记可以提及商家参加网上解决这一事实，从而吸引消费者。

112. 就网上解决机构和中立者的独立性提出了问题，尤其是在机构掌握其可以聘用的中立者名单的情况下。据指出机构与中立者之间的资金流动应当透明，以便不是为了任何一方的经济利益而以某种方式裁决案件。

113. 关于经费筹措的其他建议有：政府建立网上解决平台并为之提供财政支助；以及消费者组织为网上解决平台提供经费。

114. 一个代表团敦促网上解决系统应当自给自足，不接受外部资金，同时该系统应当高效，确保以最低成本运作。

五. 今后的工作

115. 工作组请秘书处在有资源情况下为今后的会议编写下列文件：

(a) 关于网上解决的一般性程序规则草案，其中考虑到网上解决所处理的索赔的种类（企业对企业和企业对消费者跨国界价值低、数量大的交易）；网上程序的启动；提醒当事各方注意在签订合同时可能订立的争议解决协议；争议解决程序的各个阶段——包括谈判、调解和仲裁；介绍裁决案件和作出裁决的实质性法律原则，包括平等原则；处理代理和程序所使用的语言等程序事项；已讨论的《纽约公约》的适用；对其他网上解决系统的提及；酌情列出各种选择方案；

(b) 载列设计网上解决系统所涉及的原则和问题的文件草稿。秘书处将通过提及网站或其他来源列出其所知道的与网上解决有关的所有文件或其他参考资料。

116. 秘书处通知说，各国可向秘书处提出建议供编写这些文件时考虑。这类建议应当简短，可以在以联合国所有正式语文提供给各位代表的文件中摘要介绍。建议秘书处在编写文件时与有关非政府组织和专家协商，包括尽可能考虑拟于 2011 年 2 月 7 日至 9 日在印度切纳尼举行的网上争议解决会议第 10 次年度会议的成果。²⁴

117. 工作组注意到其第二十三届会议预定于 2011 年 5 月 23 日至 27 日在纽约举行。

²⁴ www.odr2011.org/index.php.